

流通とSC・私の視点

2007年12月28日

視点(871)

ハイ・サービス日本300選と日本の流通(その1)

ハイ・サービス産業生産性協議会(代表幹事：牛尾治朗ウシオ電機株式会社 代表取締役会長)では、創意工夫に満ちた優れたサービスを提供するベストプラクティス企業を選定する「ハイ・サービス日本300選」の選定に取り組んでおり、第1回選定企業が21社選定されました。流通大国になることにより日本経済再生を願う私として、非常に「ハイ・サービス日本300選」に興味を持っています。なぜならば、「1990年代のアメリカの流通業躍進の奇跡」(六車流：流通理論)は、1980年代のアメリカのみじめな流通時代を、ITによる技術革命と創意工夫による経営革新の融合によって見事再生させたノウハウは、我が国の流通業は大いに学ぶべきと思っているからです。アメリカは世界の覇権国家として「軍需産業」「石油産業」「金融産業」「IT産業」を得意分野として君臨していますが、「流通・サービス産業」においても、強力な体制を築いています。これは正に、1990年代のアメリカの流通業の躍進の奇跡から起こったことです。我が国でも、その1990年代のアメリカの流通・サービス業の躍進の奇跡を参考にして、ハイ・サービス日本300選の事業を行っています。

わが国でハイ・サービス日本300選の取組の観点は次の通りです。

ハイ・サービス産業生産性協議会

先進的な取組の観点	具体的な取組内容の例
科学的・工学的アプローチ	これまで人により実施されていたサービスについて、技術を導入することでイノベーションにつなげているか。(例：ロボットスーツの活用、サービス設計CAD) 人の行動を科学的・工学的に分析し、質の高いサービスの提供につなげているか。(例：消費者の視点分析) 「経験と勘」に頼っていた従来のサービスをモデル化し、最適化しているか。(例：エアラインの登場時間の最適化) 市場化された技術や他分野では既に普及している技術を活用してサービス提供を行っているか。(例：GPSを活用したタクシー乗務員の行動分析) その他、サービス分野において「科学的・工学的」な観点からアプローチを行い生産性の向上につなげているか...等
サービスプロセスの改善	サービスの提供プロセスにおいて、IE(インダストリアル・エンジニアリング)手法、カンバン方式、ロボット、QCなど、効率化のための工夫を行っているか。(例：作業動作の分析による作業動線の短縮・重複作業の削減)...等
サービスの高付加価値化	提供するサービスについて、お客様の満足度や品質の測定、ニーズの掘り起こしなどを行うことで、満足度の高いサービスの提供を行っているか。 ホームページなどを効果的に活用して、自社サービスの情報提供や積極的なコミュニケーションの実施など、ニーズに的確対応した取組を行っているか。 お客様からの苦情・問い合わせに対して、専門窓口・担当者を設けるなど、積極的に対応しているか...等
人材育成	採用・配置・育成・処遇に関して、従業員のモチベーションを向上させ、ひいてはお客様の満足度や生産性の向上につながるようなユニークな人事制度を構築しているか...等
国際展開	ユニークな強みを有し、積極的な国際展開を行っているか...等
地域貢献	地域ニーズに対応するとともに、需要を喚起し、地域の活性化につながる取組を行っているか。 地域ブランドの創出など、地域性を上手く活用した取組を行っているか...等

(流通とSC・私の視点(872)へ続く)

(株)ダイナミックマーケティング社³
代表 六車 秀之